

Bienvenue !

Informations pratiques

concernant votre hospitalisation et
les prestations de soins au Centre
hospitalier Jan Yperman



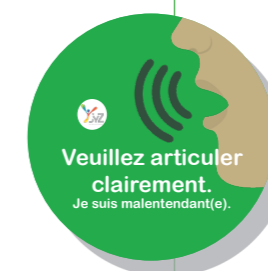
Bienvenue au Centre hospitalier Jan Yperman.



Bienvenue dans notre hôpital. Nous mettons tout en œuvre pour vous offrir les meilleurs soins, avec responsabilité, honnêteté et respect. Et pour rendre votre séjour le plus agréable possible.

Cette brochure d'accueil a pour but de vous expliquer le fonctionnement de notre centre hospitalier. Nous y avons réuni toutes les informations pratiques concernant votre hospitalisation et nos prestations de soins. Vous avez encore des questions ? N'hésitez pas à vous adresser à un collaborateur.

Nous vous souhaitons un prompt rétablissement !



**Vous voulez que nous parlions
un peu plus fort ?**

Faites-le-nous savoir et
demandez un bouton lors
de votre inscription.



Qu'allez-vous trouver dans cette brochure d'accueil ?

PAGE 4

À propos

Nos valeurs > P4

Comment vous rendre chez nous ? > P5

Informations pour les visiteurs > P6

PAGE 8

Admission

Choix du type de chambre > P8

Que devez-vous apporter ? > P11

PAGE 12

Séjour

Soins médicaux > P12

Service d'Accompagnement
des patients > P15

Droits et attentes > P21

Services à l'hôpital > P23

PAGE 24

Sortie

Facturation > P24

Satisfaction > P28

Notes > P30

Questionnaire > P31



À propos du Centre hospitalier Jan Yperman

Le Centre hospitalier Jan Yperman, un hôpital en pleine croissance et innovant, propose une médecine spécialisée et multidisciplinaire de haute qualité. Dans cette section, vous découvrirez quelles sont notre mission et nos valeurs.

Vous y trouverez également des informations pour les visiteurs et sur la façon de vous rendre à l'hôpital.

Nos valeurs

Le Centre hospitalier Jan Yperman regroupe les trois anciens hôpitaux de la région : la Kliniek Zwarte Zusters et l'OLV Hospitaal à Ypres et le Mariaziekenhuis à Poperinge. Les économies d'échelle réalisées grâce à la fusion nous ont permis de nous concentrer sur une plus grande spécialisation et sur une extension des disciplines et des services médicaux. L'élargissement de l'offre médicale et paramédicale permet d'adapter encore mieux notre prestation de services à vos besoins.

Prendre soin de vous est notre unique préoccupation

Le Centre hospitalier Jan Yperman offre des soins multidisciplinaires de qualité, médico-spécialisés et de haute technologie, tout en réservant un accueil chaleureux à tous.

Notre mission s'appuie sur ces valeurs :



Respect de l'individu



Sens des responsabilités



Loyauté : une attitude correcte et constructive



Ouverture et honnêteté

Comment vous rendre au Centre hospitalier Jan Yperman ?

En vélo

Un abri à vélos gratuit est à votre disposition devant l'hôpital.

En transports en commun

Le CHJY est facilement accessible par les bus De Lijn, en semaine comme le week-end. Un arrêt de bus se trouve juste en face de l'hôpital, près du magasin. Avec les nouvelles lignes 90, 91 et 92, vous pouvez prendre un bus pour le centre d'Ypres toutes les 15 minutes - ou toutes les 30 minutes le dimanche. Le bus 92 relie le campus principal d'Ypres à Poli Poperinge et au centre médical Diksmuide.



Consultez les horaires de De Lijn ici : www.delijn.be/fr/routeplanner

En voiture

Il y a un grand parking devant l'hôpital. Vous devez prendre un ticket de parking à la barrière.

Au moment de partir, vous payez aux automates situés dans le hall d'entrée (sans argent liquide : par carte bancaire ou smartphone) ou sur la « route de soins » - le chemin qui mène à l'entrée de l'hôpital (sans argent liquide).

Tarifs du parking

- Première demi-heure : gratuit
- Journée complète : 3 €
- Abonnement hebdomadaire : 7 € (en vente à l'accueil)

Les personnes handicapées peuvent se garer gratuitement. Vous ne trouvez pas de place sur le parking prévu à cet effet ? Vous recevrez un ticket de parking gratuit à l'accueil sur présentation de votre carte de stationnement pour personnes handicapées.



Votre mobilité est limitée ?

Une zone de dépose-minute, où les patients peuvent être déposés, se trouve juste devant l'entrée de l'hôpital. Attention : on ne peut y stationner que brièvement ! Des fauteuils roulants sont disponibles à l'extérieur sous l'abri et à l'intérieur dans le hall d'entrée.

Informations pour les visiteurs

Heures de visite générales : de 15 à 19 h 30

Attention : le nombre de visiteurs et la durée des visites peuvent être limités dans l'intérêt du patient.

Quelques points importants :



Tenez rigoureusement compte des heures de visite.



Respectez le calme de l'hôpital.



Quittez la chambre lorsque le médecin ou l'infirmière passe voir le patient.



Comportez-vous de manière respectueuse avec le personnel soignant, le personnel infirmier et les autres collaborateurs.



Fumez uniquement à l'extérieur, dans les zones prévues à cet effet.



Heures de visite par service

Soins intensifs

- De 14 h 30 à 15 h et de 19 h à 19 h 30.
- Durée des visites : environ 10 minutes
- Nombre limité de visiteurs.

Unité de soins AVC

- **Chambres 680 à 685 :** de 15 à 19 h 30.
- **Chambre 682 :** 2 visiteurs de 15 à 15 h 30 et de 19 à 19 h 30.

Pédiatrie

- De 15 h à 19 h 30.
- Il n'y a aucune restriction pour les parents. Veuillez informer l'unité de soins de votre visite.

Maternité

- Visites illimitées pour le conjoint.
- Heures de visite générales pour les autres visiteurs.

SPHG

- Lundi, mardi, jeudi et vendredi de 16 à 19 h 30.
- Mercredi, samedi et dimanche de 15 à 19 h 30.

Les autres services autorisent parfois des exceptions aux heures de visite classiques.

Cafétéria

Les visiteurs tout comme les patients peuvent prendre un repas à la cafétéria de l'hôpital. Vous y trouverez aussi une sélection de snacks, de pâtisseries et de boissons.

Consultez les heures d'ouverture sur bistro.yperman.net



Menu
Scannez le code QR

Boutique

Vous pouvez acheter un cadeau dans la boutique située sur la « route de soins » du Centre hospitalier Jan Yperman (le chemin qui mène à l'entrée de l'hôpital).

Vous y trouverez un large assortiment de livres, journaux et magazines, des articles pour bébés et des jouets, des cartes de vœux, des fleurs, des snacks, des boissons, etc.

Consultez les heures d'ouverture sur shop2be.yperman.net



Admission

Le Centre hospitalier Jan Yperman dispose d'infrastructures modernes. Nos chambres sont elles aussi conçues selon les normes de qualité les plus élevées. Vous avez le choix entre une chambre individuelle et une chambre à deux lits. Dans le cas d'une chambre individuelle, vous payez un supplément pour avoir plus d'intimité et de confort. Bien entendu, ce choix n'affecte en aucun cas la qualité de nos soins, traitements et repas.

Choisissez votre chambre pour un séjour agréable

Il est préférable d'informer le médecin qui programme votre hospitalisation de votre choix de chambre. Vous ne l'avez pas fait ? Veuillez informer le service des admissions par téléphone de votre choix avant votre admission au numéro **057 35 65 25**.

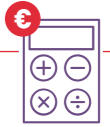
Coûts d'une chambre individuelle

Pour une chambre individuelle, vous payez un supplément de chambre et le médecin peut facturer un supplément d'honoraires. Le prix dépend de l'intervention. Renseignez-vous à l'avance auprès de votre médecin sur le montant du supplément d'honoraires.



Estimation de votre facture

Cet outil vous permet de calculer le coût estimé d'un examen, d'une intervention ou d'un traitement.



Supplément de chambre et suppléments d'honoraires

Sur notre liste de prix séparée, vous trouverez tous les tarifs et suppléments actuels. Si vous séjournez en chambre individuelle, tous les médecins qui vous traitent peuvent facturer des suppléments d'honoraires. Ce supplément est de 150 % maximum. Si vous payez 100 % en chambre à deux lits, vous payez 250 % du coût en chambre individuelle. Le supplément de chambre et les suppléments d'honoraires ne sont pas remboursés par la mutuelle. Avez-vous une assurance hospitalisation ? N'oubliez pas de demander si ces suppléments sont couverts.

Pour plus d'informations, contactez le **service facturation** :

☎ **057 35 65 36**

✉ facturatie@yperman.net

Ou passez au point d'information financière. Ouvert tous les jours ouvrables de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h. Il n'est pas nécessaire de prendre rendez-vous.

Voulez-vous un téléphone fixe dans la chambre ?

Demandez un téléphone lors de votre inscription. Ainsi, vous recevrez lors de l'admission une carte de demande verte. Remettez la carte verte à l'infirmière lorsque vous êtes dans la chambre. Elle vous donnera le téléphone en échange. Les appels téléphoniques depuis l'hôpital sont plus chers qu'à domicile. Les frais de téléphone vous seront facturés après votre sortie.



Wifi

Vous pouvez utiliser gratuitement le réseau Wifi de l'hôpital. Sélectionnez **jyz_guest** et cochez la case « J'accepte » dans la fenêtre qui s'ouvre à l'écran. Cliquez ensuite sur « Connexion » et vous êtes connecté au réseau.

Repas

Pour le petit-déjeuner, le déjeuner et le repas du soir, vous pouvez choisir parmi un vaste choix de plats. Un collaborateur passera dans votre chambre pour noter votre choix de repas.

Alimentation adaptée

Un diététicien veille à ce que vos repas soient préparés conformément au régime alimentaire prescrit par votre médecin. Il ou elle vous rendra régulièrement visite pour savoir si les repas vous conviennent et vous donnera des informations et des suggestions pour poursuivre le régime à la maison.

Heures des repas

à partir de 7 h 30 petit-déjeuner

à partir de 11 h 30 déjeuner

à partir de 14 h café et collations

à partir de 17 h 30 repas du soir

CHECK-LIST : ce que vous devez apporter lors de votre admission

Pour que votre hospitalisation se déroule le mieux possible, il y a un certain nombre de choses que vous devez absolument apporter à l'hôpital. Vous trouverez ci-dessous une liste de toutes les affaires et tous les documents que vous ne devez pas oublier.

Médicaments et documents médicaux

Il est important que les médecins sachent exactement quels **médicaments** vous prenez. Apportez donc tous vos médicaments, éventuellement dans la trousse à pharmacie maison. Apportez en outre les documents suivants :

- Lettre de référence de votre médecin généraliste
- Carte de groupe sanguin
- Carte d'allergie
- Carte de vaccination

Sur le plan administratif

- Carte d'identité
- Coordonnées de votre première personne de contact (l'interlocuteur de la famille)
- Documents de votre assurance hospitalisation
- Documents relatifs à un accident du travail (le cas échéant)

Seulement pour la maternité et si d'application :

- Carnet de mariage
- Formulaire de reconnaissance

Sur le plan personnel

- Nécessaire de toilette
- Nécessaire de rasage
- Vêtements de nuit
- Sous-vêtements
- Robe de chambre
- Pantoufles fermées
- Si vous en avez : vos propres bas anti-thrombose

Qu'est-ce qu'une trousse à pharmacie maison ?

La trousse à pharmacie maison est un sac en papier qui vous est remis lors de la consultation chez le médecin ou lors de votre admission dans le service préop. Vous n'avez pas reçu de trousse à pharmacie maison ? Demandez-la au service préop (route 79).

Comment utiliser la trousse à pharmacie maison ?

Notez au dos tous les médicaments que vous prenez à la maison et mettez une petite quantité de chaque médicament dans le sac. Vous trouverez les instructions complètes sur le sac même. Apportez la trousse à pharmacie maison lors de votre hospitalisation.



Objets de valeur

Il est préférable de laisser vos objets de valeur (bijoux, montre, etc.) à la maison. En tant que patient, vous disposez d'un coffre-fort personnel dans votre chambre. Tout ce que vous voulez emporter avec vous peut y être conservé.





Séjour

Pour pouvoir vous offrir les meilleurs soins médicaux, nous suivons scrupuleusement toute une série de procédures. En tant que patient, vous pouvez vous aussi contribuer au respect de ces accords. Dans cette section, vous trouverez des informations sur nos procédures à l'hôpital : de votre identification en tant que patient jusqu'au déroulement d'une opération.

Notre approche de votre traitement médical

Si vous devez être hospitalisé, il est important que vous soyez parfaitement informé. Vous avez des questions spécifiques sur votre traitement ? N'hésitez pas à les poser à votre médecin ou au personnel soignant. Notez toutes les questions que vous vous posez à la p. 30 et gardez-les à portée de main jusqu'à l'arrivée du médecin. Notre personnel soignant met tout en œuvre pour vous informer le mieux et le plus régulièrement possible sur :

- votre état de santé et votre traitement,
- le diagnostic,
- les médicaments qui vous sont prescrits et leurs effets secondaires éventuels,
- les risques de votre traitement,
- votre sortie de l'hôpital,
- les soins postopératoires.

Médicaments

L'infirmière vous informera sur les médicaments qui vous sont prescrits. N'hésitez pas à poser vos questions. Il est important que vous compreniez pourquoi, pendant combien de temps et à quels moments vous devez prendre vos médicaments.

Les médicaments que nous administrons peuvent avoir un effet sur les médicaments que vous prenez à la maison. Il est donc important que vous apportiez votre trousse à pharmacie maison ou une liste de tous les médicaments que vous prenez à la maison. Il est également recommandé d'apporter les plantes médicinales et les médicaments sans prescription que vous prenez ou de mentionner que vous les utilisez.

Identification

Au moment de votre admission à l'hôpital, le service des admissions vous demandera votre nom et votre date de naissance. Vous recevrez ensuite un **bracelet d'identification** avec vos coordonnées. Si vous êtes hospitalisé pour une opération, vous recevrez un bracelet aux deux bras.

Les prestataires de soins vérifient régulièrement les informations figurant sur votre bracelet afin de s'assurer de vous dispenser les bons soins. Portez donc votre bracelet d'identification jusqu'à ce que vous quittiez l'hôpital.

Vérifiez toujours que les données figurant sur votre bracelet d'identification sont correctes et complètes. Si ce n'est pas le cas, signalez-le immédiatement. Votre bracelet a-t-il été enlevé ? Dans ce cas, vous en recevez un nouveau.

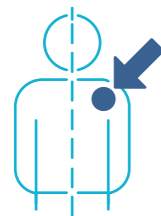
Avant une opération : les différentes étapes

Afin que chaque opération se déroule en toute sécurité, nous appliquons un certain nombre de règles strictes. Voici comment nous procédons avant une opération :



Étape 1. Le chirurgien vous explique l'intervention ainsi que ses avantages et inconvénients afin de vous informer de la

manière la plus complète possible. Il vous remet ensuite un formulaire attestant que vous avez été correctement informé et que vous acceptez l'intervention. Ce n'est que lorsque vous avez signé ce document que l'intervention peut avoir lieu.



Étape 2. Avec l'anesthésiste, le chirurgien veille à avoir une image complète de votre état de santé. Avant l'intervention, l'infirmière indique à l'aide

d'un autocollant bleu sur votre corps si l'intervention doit avoir lieu à gauche ou à droite. Le chirurgien indiquera avec vous l'emplacement exact et le marquera à l'aide d'une flèche.



Étape 3. Juste avant l'intervention, il y a un « time-out » pour vérifier à nouveau

toutes les données de l'opération. Il vous sera régulièrement demandé d'indiquer votre niveau de douleur à l'aide d'un score de douleur.

La prévention des chutes

Votre sécurité est notre priorité. Nous attachons dès lors une grande importance à la prévention des chutes. Voici ce que vous pouvez faire pour éviter une chute :

1. Faites attention aux obstacles susceptibles de provoquer une chute (par exemple, votre lit, une chaise, un appareil ou un sol glissant).
2. Si vous vous sentez mal ou affaibli, essayez de ne pas rester debout ou marcher seul. Demandez de l'aide à votre famille ou aux prestataires de soins.
3. Certains médicaments peuvent perturber votre équilibre. Demandez à votre médecin si c'est le cas.
4. Portez des chaussures qui tiennent bien aux pieds, comme des pantoufles fermées.

Si vous n'êtes pas sûr de pouvoir vous déplacer sans assistance, **demandez de l'aide** au personnel soignant. Un déambulateur est disponible à l'hôpital. Demandez-le à une infirmière.



Vous souhaitez plus d'informations ? Scannez le code QR et regardez le petit film sur la prévention des chutes qui propose des exercices et des conseils utiles.

L'hygiène des mains

Chaque prestataire de soins se désinfecte les mains avant et après chaque contact avec un patient. Nous évitons ainsi la transmission de germes pathogènes entre les patients.

Notre personnel soignant suit



Vous souhaitez plus d'informations ? Consultez la brochure sur l'hygiène hospitalière.

les règles suivantes pour garantir une hygiène des mains optimale :

- pas d'ongles longs ou artificiels ;
- pas de vernis à ongles ;
- pas de bagues, montres ou bracelets ;
- pas de manches longues

Le service d'accompagnement des patients est là pour vous aider pendant votre hospitalisation

En plus des soins médicaux et infirmiers, nous accordons une attention particulière à votre bien-être social et psychologique ainsi qu'à vos questions existentielles. Une vaste équipe de collaborateurs psychosociaux est là pour vous aider, vous et vos proches. Ensemble, ils forment le service d'accompagnement aux patients.

Comment joindre le service d'accompagnement des patients

Service social	057 35 35 35
Service psychologique	057 35 67 20
Clinique du sein (et pelvienne)	057 35 67 30
Équipe de soutien gériatrique	057 35 67 41
Équipe de soutien pour les tumeurs pulmonaires	057 35 67 35
Service pastoral	057 35 66 44
Équipe de soutien palliatif	057 35 67 35
Aide au sevrage tabagique	057 35 71 90
Centre pluridisciplinaire de la douleur	057 35 61 26
Équipe de soutien en oncologie générale et hématologie	057 35 67 46



Service social

Le service social offre un soutien personnalisé pour vous et vos proches. Vous pouvez vous adresser à ce service pour parler de vos questions, besoins et problèmes concernant votre traitement ou votre hospitalisation.

Vous pouvez contacter le service social au numéro **057 35 35 35** ou via l'infirmière en chef de votre service.

Service psychologique

Si vous ou vos proches avez besoin d'un accompagnement et de conseils psychologiques, vous pouvez vous adresser au service psychologique.

Les (petits-)enfants des patients peuvent également bénéficier d'un soutien psychologique dans l'espace d'accompagnement « De Klimop ». Vous pouvez prendre rendez-vous avec le service psychologique via la médecin ou l'infirmière en chef.

Le service psychologique peut notamment vous aider de la manière suivante :

- entretiens de soutien émotionnel ;
- processus de deuil et de perte ;
- accompagnement en cas de problèmes psychologiques ;
- examen psychodiagnostique ;
- psychoéducation et acceptation du diagnostic ;
- aide au sevrage tabagique ;
- accompagnement d'enfants et d'adolescents ;
- prévention du suicide : problématique, évaluation des risques et suivi ;
- renvoi et collaboration avec les services ambulatoires et psychiatriques.

Vous pouvez contacter le service psychologique au numéro **057 35 67 20** ou à l'adresse psychologen@yperman.net, ou prendre un rendez-vous auprès de l'infirmière en chef.

Équipe de soutien gériatrique (GST)

Les personnes de plus de 70 ans peuvent compter sur l'équipe de soutien gériatrique (GST) pour une assistance supplémentaire lors des soins dispensés à l'hôpital. Cette équipe multidisciplinaire est composée de gériatres, d'infirmiers et infirmières gériatriques et du service social, de psychologues, d'ergothérapeutes, de diététiciens et de logopèdes.

Vous pouvez prendre rendez-vous avec l'équipe GST auprès de l'infirmière en chef, au **057 35 67 41** ou par e-mail à l'adresse interneliaison@yperman.net.

L'équipe GST donne des conseils professionnels dans les domaines suivants, entre autres :

- les chutes,
- la malnutrition,
- les troubles de la déglutition,
- la démence,
- la dépression,
- l'aide à domicile.

Service pastoral

Une hospitalisation peut susciter toute une série d'émotions. Ressentez-vous de l'inquiétude, de l'anxiété ou de l'impuissance ? Nos pasteurs sont là pour s'entretenir avec vous et vous apaiser.

Ils offrent, d'un point de vue chrétien, un soutien à vous et à votre famille, quelle que soit votre philosophie de vie.

Le service pastoral fait partie des services d'accompagnement des patients et travaille de manière multidisciplinaire avec les autres équipes de soins. Nous renvoyons ceux qui le souhaitent vers des représentants d'autres communautés religieuses.

Vous pouvez vous adresser au service pastoral pour :

- un entretien personnel et confidentiel ;
- un moment de prière ;
- l'extrême-onction, le sacrement de la réconciliation ou un autre rituel approprié ;
- un service de prière à 16 h 30 dans la chapelle le mardi (route 16) ;
- la célébration de la messe le vendredi après-midi à 17 h dans l'espace de silence (route 34) ;
- Chaque célébration de messe peut être suivie à la télévision sur la chaîne d'info.

Le service pastoral est joignable jour et nuit au **057 35 66 44**.



Équipe de soutien palliatif (ESP)

L'ESP est une équipe multidisciplinaire qui apporte un soutien aux patients atteints d'une maladie potentiellement mortelle ou en phase terminale. Les soins palliatifs améliorent votre qualité de vie en prévenant et en soulageant la douleur. Cela passe par le signalement et l'évaluation en temps opportun de la douleur et d'autres problèmes corporels, psychosociaux ou spirituels. L'équipe ESP est là pour les patients et leurs proches.

Vous pouvez vous adresser à l'équipe ESP pour, entre autres :

- un accompagnement et un soutien psychosocial en cas de mauvaises nouvelles,
- des informations sur les décisions de fin de vie,
- des soins palliatifs dans et en dehors de l'hôpital,
- des services sociaux,
- le processus de deuil et de perte,
- des besoins spirituels,
- des problèmes de douleur.

Vous voulez prendre rendez-vous avec l'équipe ESP ? Vous pouvez vous adresser

à l'infirmière en chef du service ou au médecin traitant. L'équipe ESP peut également être contactée directement au **057 35 67 35** ou à l'adresse palliatiefsupportteam@yperman.net.

Aide au sevrage tabagique

Pendant votre hospitalisation, vous pouvez arrêter de fumer sous la supervision d'un tabacologue agréé.

Vous pouvez prendre rendez-vous auprès du secrétariat cardio/pneumo au **057 35 71 90**.



Centre pluridisciplinaire de la douleur (CPD)

Le CPD, ou Centre pluridisciplinaire de la douleur, assure le traitement et le suivi des patients souffrant de douleurs aiguës ou chroniques. L'équipe se compose de médecins de la douleur, d'infirmiers de la douleur, de psychologues, d'un kinésithérapeute et d'un ergothérapeute. L'approche pluridisciplinaire permet de cartographier les facteurs tant physiques que sociaux et psychologiques qui peuvent jouer un rôle dans la problématique de la douleur.

Vous pouvez prendre rendez-vous avec le CPD en vous adressant à l'infirmière en chef ou en appelant directement le **057 35 61 26**.

Équipe de soutien oncologique psychosocial (POST)

L'équipe de soutien oncologique psychosocial (POST) s'occupe de l'accompagnement de patients oncologiques (cancéreux), non seulement pour une hospitalisation (de jour), mais aussi en ambulatoire. Une équipe composée d'infirmiers, de psychologues et de collaborateurs du service social est disponible pour chaque pathologie. Ils sont là non seulement pour vous accompagner, mais aussi pour accompagner vos proches pendant votre trajet de soins.

Les équipes suivantes sont à votre disposition :

- Clinique du sein (et pelvienne) **057 35 67 30**
- DIO (Oncologie digestive) et LOTUS (Équipe de soutien pour les tumeurs pulmonaires) : **057 35 67 36**
- Équipe de soutien en oncologie générale et hématologie : **057 35 67 46**

Clinique du sein (et pelvienne)

La clinique du sein définit un trajet de soins pour les patientes souffrant d'affections bénignes ou malignes du sein. Il s'agit d'une équipe multidisciplinaire composée notamment d'infirmières spécialisées en soins du sein, de psychologues et d'assistants sociaux.

Ils travaillent en outre en étroite collaboration avec le médecin généraliste, le gynécologue, le chirurgien, l'oncologue, le radiologue et toutes les autres personnes impliquées dans le trajet de soins. Cette collaboration rend de nouvelles technologies et de nouveaux traitements possibles.

L'objectif est de poser un diagnostic rapide, de mettre en place un traitement de qualité et d'apporter un soutien optimal tout au long du trajet de soins. Vous pouvez vous adresser à la clinique du sein pour :

- un accueil et un soutien émotionnel ;
- des informations sur les examens et les traitements ;
- des visites régulières à l'hôpital pendant le traitement ;
- des informations pratiques sur les prothèses mammaires, les perruques, le drainage lymphatique, etc. ;
- un accompagnement psychologique ;
- des informations sur les interventions financières et sociales ;
- un accompagnement existentiel.

Vous voulez contacter la clinique du sein ? Prenez rendez-vous auprès de l'infirmière en chef. Vous pouvez également joindre directement la clinique du sein au **057 35 67 30** ou par e-mail à l'adresse borstkliniek@yperman.net.

LOTUS- Équipe de soutien pour les tumeurs pulmonaires

L'ÉQUIPE LOTUS définit un trajet de soins pour les patients atteints d'une maladie pulmonaire maligne. Vous recevez un diagnostic et un traitement rapides et de qualité en cas de cancer du poumon. En outre, l'équipe LOTUS offre un soutien optimal au patient et à ses proches pendant le trajet de soins.

L'équipe est composée d'infirmières spécialisées en soins du sein, de psychologues et de collaborateurs du service pastoral. L'équipe collabore en outre avec le pneumologue, le médecin généraliste, le chirurgien, l'oncologue et tous les spécialistes concernés.

L'équipe LOTUS s'occupe notamment :

- de jouer un rôle de passerelle entre le médecin et le patient ;
- de l'accueil et du soutien émotionnel du patient et de son entourage ;
- de communiquer des informations sur les examens et les traitements ;
- des visites régulières à l'hôpital pendant le traitement ;
- de fournir des informations pratiques sur les perruques, les avantages sociaux et financiers ;
- de l'accompagnement psychologique ;
- de l'accompagnement du patient et de sa famille pendant et après les consultations ;
- de l'accompagnement existentiel.

Vous pouvez prendre rendez-vous avec l'équipe LOTUS auprès de l'infirmière en chef ou au **057 35 67 35**.

Vos droits et nos attentes

En tant que patient, vous disposez bien entendu d'un certain nombre de droits que nous respectons strictement au Centre hospitalier Jan Yperman. En voici un aperçu. Par ailleurs, nous avons aussi des attentes à votre égard en tant que patient.

Vos droits en tant que patient

Droit à des prestations de soins de qualité

Chaque jour, nos collaborateurs mettent tout en œuvre pour vous offrir les meilleurs soins, sans distinction de classe sociale, de nationalité ou de revenus.

Droit de choisir librement le prestataire de soins

En tant que patient, vous avez le droit de choisir le prestataire de soins par qui vous voulez être traité. Vous pouvez aussi toujours consulter un autre médecin pour obtenir un deuxième avis.

Droit à la protection de la vie privée

Sans votre consentement, nous ne pouvons communiquer aucune information sur votre état de santé à des tiers, y compris à votre famille. Naturellement, l'ensemble du personnel soignant est lié par le secret professionnel. En outre, vous avez droit à la protection de vos données personnelles.

Droit de recevoir des informations sur votre état de

santé et de donner votre autorisation

Le médecin vous rend régulièrement visite pour vous informer de votre état de santé. Si vous le souhaitez, vous pouvez vous faire assister par une personne de confiance. Pour chaque traitement ou intervention, nous demandons votre autorisation, sauf si vous ou votre représentant n'êtes pas en mesure de la donner. Pour certaines interventions, cette autorisation est consignée par écrit avec la signature d'un formulaire. Vous avez le droit de refuser.



94.064F

Vous trouverez de plus amples informations sur notre site web et dans la brochure contenant le règlement sur la protection de la vie privée des patients.



Mynexuzhealth

Les rapports à partir de juillet 2019 sont visibles via l'application MyNexuzHealth.

Vous préférez une version papier ? Demandez votre dossier patient au service de médiation.

Droit de disposer d'un dossier patient scrupuleusement tenu à jour et conservé en toute sécurité

Le but du dossier patient est de vous dispenser un traitement optimal et de gérer correctement l'administration. Le dossier ne peut être consulté que par les personnes qui vous soignent, et elles sont tenues au secret professionnel. Vous pouvez consulter le dossier vous-même, désigner quelqu'un pour le consulter ou demander au médecin de vous dire ce qu'il contient. Vous pouvez aussi demander une copie de votre dossier patient.

Droit à une gestion efficace de la douleur

Le personnel infirmier vous interrogera régulièrement sur votre perception de la douleur et vous administrera éventuellement des analgésiques supplémentaires.

Droit à la médiation des plaintes

En tant que patient, vous avez le droit de déposer une plainte si vous estimez que vos droits n'ont pas été suffisamment respectés au sein de l'hôpital. Vous pouvez contacter pour cela le service de médiation de l'hôpital. Prenez rendez-vous par téléphone au **057 35 66 42** ou par e-mail à l'adresse ombudsdienst@yperman.net.

Nos attentes à votre égard

Comportement à l'égard des collaborateurs du Centre hospitalier Jan Yperman.

Nos collaborateurs mettent tout en œuvre pour vous dispenser les meilleurs soins possible. Traitez dès lors le personnel soignant, le personnel infirmier, les médecins et les autres collaborateurs avec respect. Ne faites pas apparaître les collaborateurs sur des photos ou des selfies sans leur accord. Si vous ne pouvez pas vous rendre à un rendez-vous avec un prestataire de soins, faites-le nous savoir au plus tard 24 h avant le rendez-vous prévu.

Traitement médical

Afin de pouvoir vous dispenser un traitement adéquat, il est important que nous soyons aussi bien informés que possible. Donnez au personnel soignant une image correcte et complète de votre état de santé. Respectez les rendez-vous avec les médecins et le personnel infirmier concernant votre traitement et vos soins. Ne prenez aucun médicament extérieur à l'hôpital sans concertation avec votre médecin ou le personnel infirmier.

Règles générales dans l'hôpital

Afin d'offrir à tous les patients du Centre hospitalier Jan Yperman un séjour agréable, nous vous demandons de respecter la tranquillité et l'intimité des autres patients. Vous recevez des visiteurs ? Demandez-leur de respecter les heures de visite et de quitter la chambre à l'arrivée du médecin ou du personnel infirmier. Informez l'infirmière en chef lorsque vous quittez le service et portez toujours votre robe de chambre. Fumer n'est autorisé que dans la zone fumeurs sur la terrasse intérieure de l'hôpital.

Autres services de l'hôpital

Coiffeur, pédicure, manucure

Toute personne souhaitant prendre rendez-vous chez un coiffeur, une pédicure ou une manucure peut le faire auprès de l'infirmière en chef. Le paiement des autres services doit être effectué immédiatement, et ne peut pas être effectué par facture.





Sortie

Bonne nouvelle, vous pouvez quitter l'hôpital ! Votre médecin vous fera savoir quand vous serez prêt à rentrer chez vous. C'est généralement dans la matinée, après avoir reçu votre lettre de sortie. Vous pourrez alors poursuivre votre rétablissement dans votre environnement familial. L'infirmière en chef de votre service vous fournira toutes les informations et tous les documents concernant les soins postopératoires et le suivi médical. Dans cette section, nous vous expliquons tout ce qu'il faut savoir sur la facture d'hospitalisation et à qui vous adresser pour donner votre avis sur le Centre hospitalier Jan Yperman.

Ce que vous devez savoir sur votre facture

La facture de votre hospitalisation sera envoyée à votre domicile dans les **6 semaines qui suivent votre sortie**. Si vous êtes en ordre d'affiliation à une mutuelle, vous ne devez pas payer d'acompte lors de votre admission. Au moment de votre sortie de l'hôpital, vous ne devez donc rien payer.

La facture de l'hôpital est établie selon un système défini par la loi. Vous y retrouvez non seulement votre intervention personnelle dans les frais, mais aussi la quote-part à charge de votre mutuelle. Le montant de la mutuelle est indiqué sur la facture à titre d'information et est réglé directement avec la mutuelle.

Les postes de la facture d'hospitalisation

Frais de séjour

Le prix de la journée d'hospitalisation est un montant forfaitaire qui couvre une partie des frais de séjour et des soins à l'hôpital. La mutuelle paie la majeure partie de ce prix de journée d'hospitalisation, mais la loi prévoit que vous payez une « quote-part personnelle », indépendamment du choix de la chambre. Si vous n'êtes pas en règle avec votre mutuelle, vous devrez le payer entièrement vous-même.



Vous trouverez un aperçu des frais de séjour au Centre hospitalier Jan Yperman dans la liste des prix séparée.

Frais de pharmacie

○ Montant forfaitaire pour les médicaments

Selon la loi, vous payez en tant que patient un montant forfaitaire à titre de quote-part dans les médicaments remboursables, qu'ils vous soient administrés ou pas. Le coût restant est pris en charge par la mutuelle.

○ Produits pharmaceutiques

Ces médicaments sont partiellement ou totalement à votre charge. Si vous avez l'accord du médecin-conseil pour les médicaments que vous prenez à la maison, vous devez apporter l'attestation de la mutuelle lors de votre admission. Ainsi, vous continuez à avoir droit au remboursement de ces médicaments pendant votre séjour.

○ Produits parapharmaceutiques

Il s'agit de tous les produits de la pharmacie de l'hôpital qui ne sont pas des médicaments, comme du baume à lèvres, du shampoing ou des bas anti-thrombose. Vous les payez et vous pouvez les emporter chez vous après votre admission.



○ Implants et prothèses, dispositifs médicaux non implantables

Les implants et les prothèses sont repris sur la facture en tant que « produits remboursables » et « produits non remboursables ». Les produits remboursables sont entièrement ou partiellement remboursés par la mutuelle. Vous payez vous-même la totalité des produits non remboursables. En plus de ces coûts, l'hôpital applique une marge de délivrance, fixée par la loi à 10 %.

Honoraires médicaux et paramédicaux

○ Honoraires forfaitaires par admission

Pour la biologie clinique (analyses de laboratoire), l'imagerie médicale (radiologie), des prestations techniques spécifiques et le service médical de garde, vous payez un montant forfaitaire par admission, même si ces prestations ne vous concernent pas.

○ Honoraires

Les suppléments d'honoraires sont les rémunérations que les médecins, dentistes, kinésithérapeutes, sages-femmes, logopèdes, etc. facturent pour leurs prestations. Pour chaque prestation, un tarif conventionné s'applique, il s'agit du tarif convenu entre les médecins et les mutuelles. Les honoraires peuvent être totalement, partiellement ou pas du tout pris en charge par votre mutuelle. Le remboursement dépend de la nature de la prestation.

○ Suppléments d'honoraires

Si vous séjournez en chambre individuelle, les médecins spécialistes peuvent facturer un supplément d'honoraires de maximum 150 %. Ces honoraires ne sont pas remboursés par la mutuelle. Souvent, les assurances hospitalisation privées remboursent (partiellement) ces suppléments, en fonction de votre police d'assurance.

Autres fournitures

- Il s'agit de fournitures de sang, de plasma sanguin, de plâtres, etc. Certains articles sont entièrement pris en charge par la mutuelle, d'autres sont partiellement ou entièrement à la charge du patient.

Coûts divers

- Il s'agit de coûts supplémentaires pour lesquels il n'y a pas d'intervention de la mutuelle (comme le téléphone).

N'oubliez pas que souvent, vous pouvez bénéficier d'interventions supplémentaires de la part de votre assurance hospitalisation et/ou de l'assurance complémentaire de votre mutuelle.

Payez la facture à l'échéance en utilisant les informations figurant sur le formulaire de virement joint à la facture.



Service facturation

Vous avez des questions sur votre facture ?

Vous pouvez dans ce cas contacter le service facturation pendant les heures de bureau. Vous pouvez également demander une **estimation de prix** pour une intervention programmée. Attention : cette estimation peut être différente du montant figurant sur la facture finale. L'estimation est en effet basée sur des moyennes du passé et n'est pas contraignante.

Comment contacter le service facturation ?

057 35 65 36

facturatie@yperman.net

Le point d'information du service facturation est situé à côté de l'accueil du Centre hospitalier Jan Yperman.



Estimation de votre facture

Cet outil vous permet de calculer le coût estimé d'un examen, d'une intervention ou d'un traitement.



Votre avis compte

Votre satisfaction est un critère important pour mesurer la qualité de nos prestations de soins. C'est pourquoi, après votre hospitalisation, vous recevez un questionnaire dans lequel vous pouvez indiquer ce dont vous êtes ou n'êtes pas satisfait. Vous pouvez par ailleurs toujours contacter le service de médiation pour lui faire part de vos plaintes et remarques.

Enregistrement de l'adresse électronique

Êtes-vous un nouveau patient de notre hôpital ? Dans ce cas, nous vous demanderons lors de l'inscription si nous pouvons enregistrer votre adresse électronique. Après enregistrement dans notre base de données, vous recevez un courriel de confirmation à cette adresse.

Vous êtes patient depuis plus longtemps, mais vous n'avez pas encore confirmé votre adresse électronique ? Alors vous recevrez à nouveau automatiquement ce courriel de confirmation lorsque vous prendrez ou modifierez un rendez-vous.



Confirmez votre adresse électronique

Cliquez ensuite sur le bouton bleu « Je confirme mon adresse électronique » dans le courriel de confirmation. Vous pouvez indiquer la même adresse électronique pour chaque membre de la famille. Pour chaque personne, vous recevrez ensuite un courriel de confirmation que vous devrez confirmer.

L'enregistrement et la confirmation de votre adresse électronique sont terminés lorsqu'une nouvelle page web s'ouvre et indique « Merci d'avoir confirmé votre adresse électronique ».

Partagez vos suggestions ou plaintes

Avez-vous une remarque, une suggestion ou une plainte ? Vous pouvez dans un premier temps vous adresser au collaborateur concerné, au médecin ou au responsable du service. Vous pouvez également vous adresser au service de médiation.

Procédure de médiation via le service de médiation

Si vous avez encore des questions, contactez le service de médiation de l'hôpital. Le médiateur est une personne neutre, qui écoute votre histoire et examine avec vous les possibilités de trouver une solution. Le médiateur enregistre tous les signalements et les regroupe dans un rapport annuel qui est envoyé à la direction de l'hôpital et au Médiateur flamand.

Par ailleurs, vous pouvez vous adresser au service de médiation pour toutes questions concernant les droits des patients ou pour consulter votre dossier patient ou en obtenir une copie.

Comment contacter le service de médiation ?

ombudsdienst@yperman.net
057 35 66 42

Les plaintes écrites doivent être adressées au service de médiation, Briekestraat 12, 8900 Ypres.

À l'hôpital, vous trouverez le service de médiation sur la **route 97**.

Heures d'ouverture

Du lundi au vendredi (sauf le mercredi après-midi) :
de 9 h à 16 h.

Au revoir !

Nous espérons que vous avez passé un agréable séjour dans notre hôpital.

Cette brochure contient des informations générales. Vous avez une question demeurée sans réponse ? Nos collaborateurs se feront un plaisir de vous aider. Vous trouverez également de très nombreuses informations sur le site www.yperman.net.

Merci d'avoir choisi le Centre hospitalier Jan Yperman.

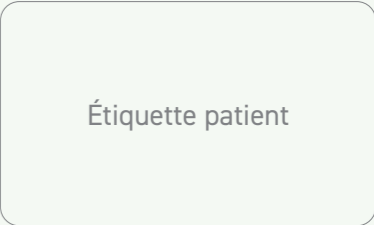
Nous vous souhaitons un prompt rétablissement et une bonne santé !



Des brochures d'information spécifiques sont disponibles auprès des services ou peuvent être consultées à l'adresse brochures.yperman.net.



Notes :



Questionnaire

Vous n'avez pas encore communiqué d'adresse e-mail ? Un membre de votre famille ou un ami souhaite compléter une enquête de satisfaction ? Vous avez une question spécifique, vous voulez des informations complémentaire ou souhaitez nous faire part d'autre chose ?

Veuillez remplir les détails ci-dessous et/ou coller une étiquette patient dans la case prévue à cet effet. Remettez ce document à l'infirmier ou l'infirmière en chef du service ou à l'accueil.

Adresse e-mail _____

Prénom nom _____

Date de naissance _____

Notez ici votre question, remarque ou suggestion :







Centre hospitalier Jan Yperman
Briekestraat 12, 8900 Ieper/Ypres
info@yperman.net
057 35 35 35

www.yperman.net

